



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 2189-2195

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kinerja Keuangan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang

Agustina Widodo

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas YPPI Rembang

Email: agust_indonesia@yahoo.com¹

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengukur pengaruh yang diberikan oleh variabel kinerja keuangan dan variabel kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada UMKM batik tulis Lasem kabupaten Rembang. Responden penelitian ini yaitu 44 pemilik UMKM batik tulis Lasem yang dipilih dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket/kuesioner lalu dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja keuangan dan kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji determinasi diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,530. Artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel kinerja keuangan dan variabel kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan pelanggan) adalah 53%, sedangkan sisa sebesar 47% dijelaskan variabel lain yang tidak diujikan pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Kinerja Keuangan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

This study aims to measure the influence exerted by financial performance variables and employee performance variables on customer satisfaction variables in Lasem hand-written batik MSMEs in Rembang Regency. The respondents of this study were 44 owners of Lasem handmade batik MSMEs selected using purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire and then analysed using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that financial performance and employee performance have a significant positive effect on customer satisfaction. The results of the determination test obtained an Adjusted R square value of 0.530. So that the influence given by the financial performance variable and the employee performance variable on the customer satisfaction variable is 53%, while the remaining 47% is explained by other variables not tested in this study.

Keywords: Financial Performance, Employee Performance, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

UMKM Batik Tulis Lasem di Kabupaten Rembang memiliki latar belakang sejarah yang kaya dan berpengaruh terhadap perkembangan industri batik di wilayah tersebut. Sejarah di Indonesia dapat ditelusuri kembali dan Kabupaten Rembang khususnya kecamatan Lasem merupakan salah satu wilayah yang turut berkontribusi dalam melestarikan dan mengembangkan tradisi batik. Batik Tulis adalah salah satu teknik batik yang memerlukan keterampilan manual yang tinggi dan ketelitian dalam menggambar motif pada kain dengan menggunakan malam (lilin) sebagai penghalang. Teknik ini memberikan keindahan dan nilai seni tinggi pada hasil akhirnya.

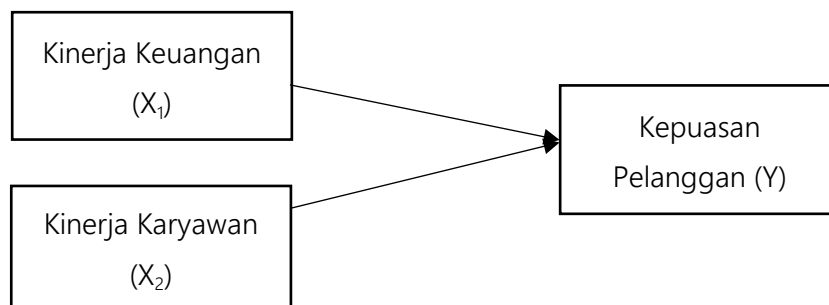
Perkembangan UMKM Batik Tulis Lasem di Kabupaten Rembang selama beberapa tahun terakhir telah mengalami peningkatan yang signifikan. Para pengrajin batik telah menggabungkan unsur tradisional dengan sentuhan inovasi dalam desain dan proses produksi, sehingga mampu menarik minat pasar yang lebih luas. Dukungan dari pemerintah daerah dan berbagai program pengembangan UMKM telah memperkuat sektor ini. Selain itu, keberlanjutan budaya batik telah menjadi faktor penting dalam mempertahankan eksistensi UMKM Batik Tulis Lasem di Kabupaten Rembang.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan produk UMKM batik tulis lasem kabupaten rembang. Kepuasan pelanggan sering dianggap sebagai indikator kinerja yang penting, karena pelanggan produk UMKM batik tulis lasem yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan dapat memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Menurut (Cengiz, 2010) yaitu kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang abstrak dimana kepuasan yang sebenarnya beragam dari seseorang terhadap produk, serta bergantung pada sejumlah harapan

pelanggan. Kepuasan pelanggan naik ketika pelanggan merasa penjual sudah sesuai dalam transaksi (Kennedy, et al., 2001). Chinomona dan Dubihlela (2014) dalam hasil penelitiannya menggambarkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan sebagai faktor penting dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Pengalaman yang bersifat positif sudah dialami oleh pelanggan terhadap suatu produk atau jasa tersebut yang nantinya memberikan efek emosional dan menimbulkan kepuasan dibenak pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan tentang UMKM batik tulis Lasem Kabupaten Rembang. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kinerja keuangan terhadap kepuasan pelanggan UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang. (2) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: H1 Diduga kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan H2 diduga kinerja pribadi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kerangka konseptual penelitian yang dihasilkan dapat diuraikan berdasarkan teori-teori yang ada dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan memakai skala likert. Data yang digunakan merupakan data subjek dan data primer. Responden pada penelitian ini merupakan 44 pemilik UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang yang dipilih dengan menggunakan teknik Purposive Sampling dengan beberapa kriteria, diantaranya yaitu: a) responden merupakan anggota UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang, b) Usaha batik tulis Lasem yang dijalankantulis minimal 1 tahun, c)Memiliki tenaga kerja minimal 1 orang. instrumen diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Pada penelitian ini dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen pada penelitian ini terdapat 21 pernyataan yang terdiri dari 7 pernyataan untuk variabel independen kinerja keuangan, 7 pernyataan untuk variabel independen kinerja karyawan dan 7 pernyataan untuk variabel dependen kepuasan pelanggan. Kuesioner disebarikan kepada 30 pelaku UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua pernyataan reliabel dengan nilai cronbach's alpha > 70 dan hasil uji validitas dikatakan valid karena nilai signifikansinya < 0,05.

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan uji hipotesis yaitu uji parsial untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual atau sendiri-sendiri (Ghozali, 2011). Adapun untuk menguji hipotesis secara parsial ini menggunakan uji signifikansi dengan derajat signifikansi pada 5% (0,05). Berikut pada Tabel 1 disajikan ringkasan analisis uji hipotesis.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien	Signifikansi	Standar	Kesimpulan
Kinerja Keuangan	0,279	0,006	0,05	H ₁ diterima
Kinerja Karyawan	0,474	0,000	0,05	H ₂ diterima

Sumber: data primer, diolah 2022

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis didapatkan bahwa 1) hipotesis pertama menyatakan bahwa kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien kinerja keuangan adalah 0,279 dan pada tingkat signifikansi 0,006 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan bahwa kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Hipotesis kedua menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien kinerja karyawan adalah 0,474 dan pada tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan

terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	5.164	2.507	2.053	0.047
Kinerja Keuangan	.279	0.097	2.894	0.006
Kinerja Karyawan	.474	0.103	4.618	0.000

Sumber: data primer, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan dengan penjelasan sebagai berikut:

$$Y = 5,164 + 0,279 X_1 + 0,474 X_2$$

Persamaan tersebut dapat diartikan bahwa 1) Nilai konstanta sebesar 5,164 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata Y (kepuasan pelanggan) sebesar 5,164. 2) Koefisien regresi X₁ (kinerja keuangan) sebesar 0,279 menyatakan bahwa jika variabel kinerja keuangan bertambah 1 poin, maka Y (kepuasan pelanggan) akan naik sebesar 0,279. 3) Koefisien regresi X₂ (kinerja karyawan) sebesar 0,474, menyatakan bahwa jika variabel kinerja karyawan bertambah 1 poin, maka Y (perilaku keuangan) akan meningkat sebesar 0,474.

Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini disimpulkan bahwa kinerja keuangan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi semakin baik. Dalam konteks bisnis UMKM, hasil ini memberikan sinyal bahwa pemantauan dan peningkatan kinerja keuangan dapat dianggap sebagai strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemilik UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang diharapkan perlu mempertimbangkan praktik keuangan yang lebih baik atau strategi pengelolaan keuangan yang lebih efisien. Strategi pengelolaan keuangan diantaranya stabilitas keuangan, harga yang kompetitif atau pun kebijakan pembayaran.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang, sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini disimpulkan bahwa kinerja karyawan

mampu meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi semakin baik. Dari segi praktis, pentingnya peningkatan kinerja karyawan memberikan pandangan penting bagi pemilik UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang. Investasi dalam pengembangan kinerja karyawan diantaranya dalam bentuk pelatihan dan motivasi, dapat dianggap sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Uji koefisien determinan (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinan (R^2) antara variabel dependen Kepuasan Pelanggan dengan variabel independen kinerja keuangan dan kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.530	2.179

Sumber: data primer, diolah 2023

Berdasarkan Tabel 3 nilai Adjusted R Square sebesar 0,530 yang menunjukkan bahwa variabel independen (kinerja keuangan dan kinerja karyawan) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (perilaku keuangan) adalah 53%, sedangkan sisa sebesar 47% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah variabel kinerja keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan dan variabel kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cengiz, E. (2010). Measuring Customer Satisfaction: Must Or Not. *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 76–88.
- Chinomona, R., & Dubihlela, D. (2014). Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 23–32.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. ISBN: 979.704.300.2
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif dan Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal*

- Ilmiah Magister Manajemen. Volume 3, Nomor 2: 177-180.
- Kennedy, M. S., Ferrell, L. K., & LeClair, D. T. (2001). Consumers' Trust of Salesperson and Manufacturer: An Empirical Study. *Journal of Business Research*, 51(1), 73–86.
- Liong, Kwan Hwie, 2006. Revitalisasi Budaya dan Usaha Kecil Batik Lasem, Makalah. Lokakarya, 21 September 2006 di Rembang.
- Namin AT, Pilevary N, Namin AT. 2012. Measuring customer satisfaction using SERQUAL survey. *Management Science Letters* 2: 933–938
- Santoso, I., Yuwandini, D., & Mustaniroh, S. A. (2015). Pengaruh Kredit Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja UMKM agroindustri Dengan Pemasaran Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 12(3), 174–182. <https://doi.org/10.17358/jma.12.3.174>.